

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI PIMPINAN DALAM
MENINGKATKAN PRODUKTIFITAS KERJA
KARYAWAN PT. METROPOLITAN CITY
CABANG PEKANBARU**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.IKom) Pada Fakultas
Dakwah dan
Ilmu Komunikasi dalam Jurusan Ilmu Komunikasi**



OLEH :

**SUPRIADI
10643004106**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2010**

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru. Permasalahan dalam penelitian penelitian ini adalah adanya keluhan-keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang kurang terhadap pelanggan, kurangnya kedisiplinan, kurangnya kreatifitas, kurangnya kerjasama, kurangnya kecakapan, kurangnya tanggung jawab yang dimiliki karyawan terhadap tugas-tugas yang di berikan. Sehingga, masalah-masalah ini dapat menyebabkan tumbuhnya konflik yang mengganggu kelangsungan hidup perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kegunaan penelitian ini adalah secara teoritis memberikan sumbangan ilmiah ilmu komunikasi bagi penulis, mahasiswa dan masyarakat umum, secara praktis memberikan masukan untuk PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru, secara akdemis untuk melengkapi syarat guna menyelesaikan studi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru Jl. HR. Soebrantas Panam-Pekanbaru. Subjek dalam penelitian ini adalah Head Human Resources Development (Head HRD) dan karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru. Objek penelitian ini adalah peran komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Populasi dalam penelitian ini adalah Head Human Resources Development (Head HRD) 1 orang dan seluruh karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru. Sampel dalam penelitian ini Head Human Resources Development (Head HRD) 1 orang dan karyawan berjumlah 57 orang. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah *metode deskriptif kuantitatif persentase* yaitu suatu cara memaparkan variabel-variabel penelitian dengan teori yang ada dan membandingkannya dengan data persentase jawaban responden.

Hasil penelitian ini bahwa peran komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru adalah sangat baik dengan persentase 87,34% artinya komunikasi organisasi pimpinan sangat berperan dalam meningkatkan kesetiaan, hasil kerja, kejujuran, kedisiplinan, kreatifitas, kerja sama, jati diri yang baik, inisiatif, kecakapan, dan tanggung jawab karyawan dalam bekerja. Faktor yang mempengaruhi peran komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru yaitu: *komunikasi yang efektif, kejelasan perintah, gagasan, saran, interaksi pribadi yang harmonis, motivasi terhadap karyawan, kedisiplinan karyawan yang tinggi, hubungan yang harmonis, tutur kata yang lemah lembut, sopan santun, tidak diskriminasi, memberikan kebebasan kepada karyawan baik dalam memberikan gagasan, saran, kritik, berkreasi, dan inovasi.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Alasan Pemilihan Judul	6
C. Penegasan Istilah	6
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional.....	10
G. Metode Penelitian.....	31
H. Sistematika Penulisan.....	35
 BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	 37
A. Gambaran Umum	37
B. Struktur Organisasi Perusahaan	38
C. Jumlah Karyawan	39
D. Personalia Kepengurusan	41
E. Tugas dan Tanggung Jawab	42
 BAB III PENYAJIAN DATA	 44
A. Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	44
B. Faktor yang mempengaruhi peran komunikasi organisasi Pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	54
 BAB IV ANALISA DATA.....	 55
A. Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	56
B. Faktor yang mempengaruhi peran komunikasi organisasi Pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, yang dengannya manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari, di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Dengan komunikasi kita dapat membentuk saling pengertian, menumbuhkan persahabatan, memelihara kasih sayang, menyebarkan pengetahuan dan melestarikan peradaban. Tetapi dengan komunikasi kita juga menyebarkan dan menyuburkan perpecahan, menghidupkan permusuhan, menanamkan kebencian, merintangi kemajuan dan menghambat pemikiran.

Kehidupan sehari-hari manusia dihadapkan pada persoalan yang beraneka ragam seperti politik, sosial dan agama, ekonomi, dimana hal tersebut merupakan fitrah manusia sendiri sebab manusia sebagai makhluk yang selalu berinteraksi satu sama lainnya dalam proses ini terjadilah komunikasi. Komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti, dilakukan penyampaian pesan dan ditujukan kepada penerima pesan, Edwar Depari dalam Widjaja (2000:13).

Dalam dunia kerja, komunikasi merupakan hal yang sangat penting baik dalam organisasi, perusahaan maupun instansi pemerintah. Khususnya

untuk meningkatkan produktifitas sumber daya manusia. Disamping itu sumber daya manusia juga penentu untuk tercapainya keberhasilan suatu usaha. Oleh sebab itu dibutuhkan karyawan yang mampu berprestasi, mempunyai produktifitas tinggi, bersemangat kerja tinggi, setia dan mau bekerja sebaik mungkin demi kepentingan perusahaan. Untuk mendapatkan karyawan dengan aspek-aspek demikian bukanlah sesuatu yang mudah, Namun memerlukan suatu upaya tertentu, untuk mengembangkan kualitas karyawan sesuai dengan yang dibutuhkan perusahaan (Effendi, 1993: 146)

Oleh karena itu, komunikasi mempunyai peran yang cukup besar dalam suatu perusahaan. Artinya, komunikasi mutlak diperlukan dalam suatu organisasi baik dalam hal yang bersifat teknis dalam satuan kerja atau kelompok kerja seperti kejelasan perintah dari atasan, kejelasan petunjuk kerja, penyampain ide-ide, diskusi kerja, kejelasan pemberian laporan, sampai hal-hal yang bersifat informal seperti penghargaan, dukungan, perhatian atasan pada bawahan, hubungan yang baik antara atasan–bawahan dan sebaliknya, pemberian pengaduan, pemberian kritik kepada atasan, keterbukaan dan lain-lain. Melalui komunikasi tiap karyawan dapat menyatakan atau mengungkapkan segala hal yang dirasakan dan yang diharapkan (Effendi, 1993: 146).

Semakin baik komunikasi yang ada pada karyawan tentu saja tidak hanya dapat meningkatkan produktifitas kerja secara materil, tetapi juga mampu memberikan semangat (motivasi), menciptakan iklim kerja yang

positif, meningkatkan kebersamaan, pada akhirnya dapat meningkatkan produktifitas kerja (output yang dihasilkan).

Menurut R. Wayne Pace dan D. F. Faules bahwa semakin baik komunikasi dalam organisasi akan mampu menciptakan interaksi individu dengan individu yang lain, mampu memberi makna dalam mengubah dan mempengaruhi perilaku orang lain sehingga terdapat kesamaan pengertian dalam mencapai suatu tujuan organisasi perusahaan (Umar, 2002: 33).

Thayer berpendapat komunikasi dalam organisasi sebagai arus data yang akan melayani yaitu, berkenaan dengan kerja organisasi seperti data mengenai tugas-tugas atau beroperasinya organisasi, berkenaan dengan pengaturan organisasi seperti perintah-perintah, aturan-aturan dan petunjuk-petunjuk serta berkenaan dengan pemeliharaan dan pengembangan organisasi (Muhammad, 2002: 66).

PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru adalah sebuah organisasi dan sebuah perusahaan, dalam pencapaian tujuan perusahaan serta target-target yang hendak dicapai tentunya membutuhkan komunikasi yang baik vertikal maupun horizontal, yaitu dalam pemasaran pelayanan hubungan personal dan sebagainya. Komunikasi dalam suatu organisasi sangat diperlukan baik dalam perencanaan, pelaksanaan maupun fungsi pengawasan, dengan demikian komunikasi memiliki atensi besar dalam pengembangan organisasi PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru terkait dengan produktifitas kerja yang ada.

Namun, yang sangat terkenal dari PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru ini justru keberadaan Hypermarket Giant. Merupakan salah satu nama pusat perbelanjaan yang sangat terkenal sekarang sudah ada di kota Pekanbaru dan pertama di Sumatera.

PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru menempati bangunan seluas 14.000 M² berlokasi di Jalan Soebrantas (Panam), bertetangga dengan Rumah Sakit Jiwa Tampan-Pekanbaru, tepatnya disamping jalan Mayar Sakti. PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru yang ditempati salah satu pusat perbelanjaan yang sangat besar (Giant) menawarkan sekitar dua juta jenis barang, mulai dari keperluan dapur hingga peralatan elektronik (Wawancara, tanggal 03 Maret 2010).

Kota Pekanbaru sangat beruntung terpilih sebagai kota pertama di Sumatera yang menjadi tempat PT. Metropolitan City. Karena, PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru menjadi tempat sangat strategis bagi Giant. Karena pihak manajemen Giant menilai Pekanbaru yang ditempati PT. Metropolitan City memiliki perkembangan ekonomi yang sangat pesat. Ini menjadi suatu nilai dan modal positif yang harus dijaga guna mempertahankan citra serta eksistensi perusahaan itu sendiri (Wawancara, tanggal 03 Maret 2010).

Untuk mempertahankan citra serta eksistensi PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru sebagai sebuah perusahaan bukan pekerjaan yang mudah, ada langkah-langkah yang harus dilakukan pimpinan perusahaan diantaranya adalah meningkatkan komunikasi yang efektif dengan semua karyawan,

membuat strategi organisasi yang baik, meningkatkan sarana dan prasarana di perusahaan serta pemberdayaan karyawan agar tetap loyal, disiplin serta memiliki produktifitas kerja yang baik.

Disamping itu sesuatu hal yang sangat menarik dari PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru adalah eksistensi PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru yang pertama kali di Sumatera dan Pekanbaru terpilih sebagai tempat berdirinya. Juga, PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru menawarkan berbagai macam bentuk barang-barang yang diperlukan masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu susah payah mencari kemana-mana.

Berdasarkan fenomena di atas yang ditemui penulis, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang komunikasi dalam organisasi perusahaan di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru dengan judul : **Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.**

B. Alasan Pemilihan Judul

1. Komunikasi organisasi pimpinan merupakan suatu bagian yang integral dalam menentukan kesuksesan jalannya sebuah organisasi atau perusahaan sehingga meningkatkan produktifitas kerja, maka judul ini penting untuk diteliti.
2. Untuk mengetahui lebih jelas peran komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan, jika dihadapkan dengan masalah penting yang merupakan hak seluruh karyawan.
3. Judul ini sangat relevan dengan konsentrasi penulis di jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.

C. Penegasan Istilah

Dalam penelitian ini ada beberapa istilah yang perlu dijelaskan agar tidak terjadi kesalahpahaman pada penelitian ini, yaitu:

a. Peran

Peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil. Peran adalah bentuk dari perilaku yang diharapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu. (Aziz, 2009:197).

Peran dalam penelitian ini merupakan perilaku yang diharapkan oleh karyawan dari Head Human Resources Development (Head HRD) PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.

b. Komunikasi organisasi

Menurut Goldhaber “*Organizational communications is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with environment uncertainty*” (Dengan kata lain komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah (Muhammad, 2002: 67).

Dengan demikian maka dapat bahwa komunikasi organisasi adalah penyampaian informasi dari seorang kepada orang lain dengan menggunakan teknik yang mudah dipahami, dilakukan dalam struktur organisasi atau perusahaan, yang dilakukan oleh atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan.

Komunikasi organisasi dalam penelitian ini adalah proses saling tukar menukar pesan baik verbal maupun non-verbal, secara vertikal maupun horizontal antara Head Human Resources Development (Head HRD) PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru dengan karyawan.

a. Pimpinan

Pimpinan adalah orang mengetuai atau mengepalai yang memberikan bimbingan, tuntunan dan mengarahkan bawahannya (orang yang dipimpinnya) kearah tercapainya sasaran-sasaran perusahaan atau organisasi (Depdikbud, 1990: 684).

Pimpinan dalam penelitian adalah Head Human Resources Development (Head HRD) PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru orang yang memiliki otoritas untuk memberikan bimbingan, tuntunan, mengarahkan dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

b. PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru

PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru adalah sebuah organisasi dan sebuah perusahaan, yang bergerak dibidang perekonomian di kota Pekanbaru dengan alamat Jl. Soebrantas Panam-Pekanbaru.

c. Produktifitas Kerja

Produktifitas Kerja adalah sikap mental yang mementingkan usaha terus menerus untuk menyesuaikan aktifitas ekonomi terhadap kondisi yang berubah, sikap mental untuk menerapkan teori-teori serta metode-metode baru dan kepercayaan yang teguh akan kemajuan umat manusia (Tohari, 2002: 449). Sedangkan, menurut Handoko (1993:210) dalam bukunya *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi* mengemukakan, produktifitas kerja di defenisikan sebagai hubungan antara masukan-masukan dan keluaran suatu sistim produktif.

Produktifitas kerja dalam penelitian ini adalah sikap positif dan negatif karyawan dalam aktifitas ekonomi di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.

d. Karyawan

Karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (perusahaan, organisasi dengan mendapat upah (Depdikbud, 1990: 393).

Karyawan dalam penelitian ini adalah yang bekerja di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru yang berjumlah 57 orang.

D. Rumusan Masalah

Masalah dalam penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana peran komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru?
- b. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi peran komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian:

1. Untuk mengetahui peran komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi peran komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.

b. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian:

1. Secara teoritis, untuk memberikan sumbangan ilmiah di bidang komunikasi bagi penulis, mahasiswa maupun masyarakat umum.
2. Secara praktis, dapat menambah wawasan serta masukan bagi semua pihak yang terkait, khususnya bagi PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.
3. Secara akademis, sebagai syarat guna meraih gelar Strata Satu (S1) pada jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau.

F. Kerangka Teori dan Konsep Operasional

1. Kerangka Teoritis

a. Peran

Gison dalam Berry, (1983:99) mengatkan peran adalah sebagai perangkat harapan-harapan yang dikenakan pada individu yang memiliki kedudukan social. Peran dibagi menjadi dua yaitu: *Peran individu*, individu yang menjalankan fungsinya sebagai makhluk sosial yang berhubungan dengan individu lain atau dalam kehidupan antara atasan dan bawahan. *Peran kelompok*, adalah kerjasama dua orang atau lebih dalam menjalankan perannya sebagai pemberi harapan kepada orang lain.

Aziz (2009:197) menyatakan peran adalah seperangkat tingkah laku yang diharapkan oleh orang lain terhadap seseorang sesuai kedudukannya dalam suatu sistem. Peran dipengaruhi oleh keadaan sosial baik dari dalam maupun dari luar dan bersifat stabil. Peran adalah bentuk dari perilaku yang diharapkan dari seseorang pada situasi sosial tertentu.

b. Komunikasi Organisasi

Istilah komunikasi berasal dari bahasa latin yaitu *communication* yang berarti sama. Jadi apabila mengadakan komunikasi dengan orang lain, maka terlebih dahulu menentukan tujuan atau sasaran sebagai dasar memperoleh pengertian yang sama.

Menurut Havlon komunikasi adalah proses merubah perilaku orang lain (*communication of proses to motify the behavior of order individual*) secara umum definisi komunikasi menurut **Steward Tubbs** dan **Silvia Mose** yaitu proses penciptaan makna antara dua orang atau lebih (Mulyana, 2001: 73).

Effendi (1993: 13) menyatakan bahwa komunikasi adalah komunikasi adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang bermakna sama bagi kedua belah pihak, dalam situasi tertentu komunikasi dimaksudkan untuk merubah sikap, pendapat, atau tingkah laku seseorang, sehingga ada efek tertentu diharapkan.

Barry dan Derek (Thoha, 2001: 2) menggambarkan bahwa fungsi komunikasi dalam organisasi adalah sebagai pembentuk. *Organization climate*, yakni iklim organisasi yang menggambarkan suasana kerja organisasi atau keseluruhan perasaan dan sikap orang-orang yang bekerja di dalam organisasi. Tujuan organisasi dalam proses organisasi tidak lain dalam rangka membentuk saling pengertian (mutual understanding).

Komunikasi merupakan saluran untuk melakukan dan menerima pengaruh, mekanisme perubahan, alat untuk mendorong atau mempertinggi motivasi perantara dan sarana yang memungkinkan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Untuk itu pimpinan organisasi atau perusahaan harus dapat berkomunikasi secara efektif dengan semua anggota organisasi agar operasi organisasi atau perusahaan tetap berjalan lancar. Berkomunikasi secara efektif merupakan bagian terpenting bagi kehidupan organisasional, yang merupakan pengaruh pencapaian tujuan.

Fungsi dari komunikasi organisasi itu sendiri adalah:

- a. Fungsi interaktif, yakni fungsi yang bertujuan untuk menjaga pertukaran informasi, pendapat, sikap bekerja, atau bagian dalam organisasi agar dapat mengadakan penyesuaian diri antara sub sistem antara organisasi dengan lingkungan.

- b. Fungsi integrative, yakni fungsi yang bertujuan untuk menjaga persatuan dan kesatuan atau bagian dalam organisasi agar tercipta iklim organisasi yang harmonis (Effendi, 1996: 12).

Manfaat komunikasi khususnya bagi suatu organisasi atau perusahaan dapat dibagi sebagai berikut:

- a. Menghubungkan semua unsur yang melakukan interaksi pada semua lapisan, sehingga menimbulkan rasa kesetiakawanan dan loyalitas antar sesama.
- b. Semua jajaran pimpinan dapat langsung mengetahui keadaan bidang-bidang yang dibawahinya, sehingga berlangsung pengendalian operasional yang efisien.
- c. Meningkatkan rasa tanggung jawab semua anggota, dan melibatkan mereka pada kepentingan organisasi. Sehingga muncul rasa memiliki (*sense of belonging*) dari suatu kelompok dalam mencapai suatu tujuan.
- d. Memunculkan saling pengertian dan saling menghargai tugas masing-masing sehingga meningkatkan rasa kesatuan dan pemertahanan *esprit de corps* (Effendi, 1996: 13).

Conrad (Effendi, 1996: 13) mengidentifikasikan tiga fungsi komunikasi dalam organisasi sebagai berikut:

- a. Fungsi perintah

Komunikasi memperbolehkan anggota organisasi membicarakan, menerima, menafsirkan dan bertindak atas suatu perintah. Dua jenis

komunikasi yang baik mendukung pelaksanaan fungsi ini adalah pengarahan dan umpan balik, dan tujuannya adalah berhasil mempengaruhi anggota lain dalam organisasi. Hasil fungsi perintah adalah koordinasi diantara sejumlah anggota yang saling bergantung dalam organisasi tersebut.

b. Fungsi rasional

Komunikasi memperbolehkan anggota organisasi menciptakan dan mempertahankan bisnis produktif dan hubungan personal dengan anggota organisasi lain. Hubungan dalam pekerja mempengaruhi kinerja pekerjaan (*job performance*) dalam berbagai cara, misalnya kepuasan kerja, aliran komunikasi kebawah maupun keatas dalam hirarki organisasional, dan tingkat pelaksanaan perintah.

c. Fungsi manajemen ambigu

Pilihan dalam situasi organisasi sering dibuat dalam keadaan yang sangat ambigu. Misalnya, motivasi berganda muncul karena pilihan yang diambil akan mempengaruhi rekan kerja dan organisasi, demikian juga diri sendiri, tujuan organisasi tidak jelas, dan konteks yang mengharuskan adanya pilihan tersebut mungkin tidak jelas. Komunikasi adalah alat untuk mengatasi dan mengurangi ketidakjelasan (*ambiguity*) yang melekat dalam organisasi, anggota berbicara satu dengan lainnya untuk membangun lingkungan dan memahami situasi baru, yang membutuhkan perolehan informasi bersama.

Sastropoetro (1982: 339) menyatakan suatu organisasi tidak akan eksis tanpa adanya komunikasi. Tidak memungkinkan terjadinya koordinasi kerja yang diharapkan. Kerjasama baik antara pimpinan dengan karyawan, maupun antara karyawan dengan karyawan tidak mungkin tercipta sebab mereka tidak mengkomunikasikan kebutuhan dan perasaannya satu sama lain.

Dengan kata lain komunikasi merupakan suatu bagian yang sangat penting dalam suatu organisasi, yang pada hakekatnya adalah untuk mencapai suatu tujuan melalui orang lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah tersebut adalah komunikasi organisasi.

c. Hambatan-Hambatan Komunikasi

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan. Pentingnya komunikasi karena manusia tidak dapat hidup sendirian, karena pada kodratnya manusia hidup bermasyarakat. Tetapi ada hambatan-hambatan yang membuat seorang tidak dapat berkomunikasi secara efektif diantaranya:

a. Gangguan

Ada dua jenis gangguan terhadap jalannya komunikasi yaitu gangguan mekanik dan gangguan semantik. *Gangguan mekanik* adalah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau gaduhan yang bersifat fisik. Seperti suara ganda pada pesawat radio disebabkan dua pemancar yang berdempet gelombang. Sedangkan,

gangguan semantik adalah pengetahuan mengenai kata-kata yang sebenarnya atau perubahan pengertian kata-kata. Gangguan semantik bersangkutan dengan pesan komunikasi yang pengertiannya menjadi rusak. Gangguan semantik tersaring kedalam pesan melalui penggunaan bahasa. Lebih banyak kekacauan mengenai pengertian suatu istilah atau konsep yang terdapat pada komunikator, akan lebih banyak gangguan semantik dalam pesannya.

b. Kepentingan

Kepentingan akan membuat orang selektif dalam menanggapi atau menghayati suatu pesan, orang akan hanya memperhatikan perangsang yang ada hubungannya dengan kepentingannya. Kepentingan daya tanggap, perasaan, pikiran dan tingkah laku kita akan merupakan sifat reaktif terhadap segala perangsang yang tidak bersesuaian atau bertentangan dengan suatu kepentingan.

c. Motivasi

Motivasi akan mendorong seseorang berbuat sesuatu yang sesuai benar dengan keinginan, kebutuhan dan kekurangannya. Keinginan, kebutuhan dan kekurangan berbeda dengan orang lainnya, dari waktu ke waktu dan dari tempat ke tempat, sehingga karenanya motivasi itu berbeda dalam intensitasnya. Demikian pula intensitas atau keadaan seseorang terhadap komunikasi.

d. Prasangka

Prasangka merupakan salah satu rintangan atau hambatan berat bagi suatu kepentingan komunikasi oleh karena orang yang mempunyai prasangka belum apa-apa sudah bersikap curiga dan menentang komunikator yang hendak melancarkan komunikasi, dalam prasangka emosi memaksa kita menarik kesimpulan atas dasar syak wasangka tanpa menggunakan pikiran yang rasional (Effendi, 1993: 45-50)

Sopiah (2008) dalam bukunya ia menjelaskan beberapa hambatan komunikasi yang efektif adalah menilai sumber, penyaringan, tekanan, waktu, mendengar secara selektif, masalah bahasa, bahasa kelompok, perbedaan kerangka acuan dan beban komunikasi yang berlebihan.

- a. *Menilai sumber* adalah penafsiran atau pemberian arti terhadap suatu pesan dipengaruhi oleh orang yang mengirim pesan tersebut. Pengalaman masa lampau komunikator berpengaruh terhadap pandangan dan reaksi penerima terhadap gagasan, pendapat, saran maupun tindakannya.
- b. *Penyaringan* berkaitan dengan manipulasi informasi, khususnya informasi yang negatif. Penyaringan ini umumnya terjadi pada komunikasi dari bawah keatas dimana informasi yang tidak menyenangkan atasan kemudian dihilangkan.

- c. *Tekanan Waktu*, keterbatasan waktu merupakan fenomena yang terjadi dalam setiap aspek kehidupan, dan tekanan waktu menciptakan masalah penting dalam proses komunikasi.
- d. *Mendengarkan Secara Selektif* merupakan permasalahan besar persepsi selektif, dimana orang cenderung hanya mendengarkan bagian tertentu dari informasi dan mengabaikan bagian yang lain karena berbagai alasan.
- e. *Masalah Bahasa*, merupakan suatu protes simbolis yang sebagian besar tergantung kata-kata yang dimaksudkan mengandung arti tertentu. Seringkali orang berbicara dengan bahasa dan pengertian yang sama, padahal kata-kata yang diucapkannya memiliki arti yang berbeda bagi orang lain atau lawan bicaranya.
- f. *Bahasa Kelompok*, pada umumnya kelompok-kelompok profesional mengembangkan istilah-istilah teknis yang hanya dimengerti oleh kelompoknya sendiri. Hal ini dimaksudkan selain untuk mempercepat dan membuat komunikasi lebih efektif juga dimaksudkan untuk menimbulkan perasaan memiliki, kepaduan maupun kebanggaan.
- g. *Perbedaan Kerangka Acuan*, komunikasi yang efektif memerlukan proses penyandian dan penguraian berdasarkan pada pengalaman yang sama. Orang dalam organisasi dari fungsi atau departemen yang berbeda menafsirkan informasi yang sama dengan cara yang berbeda. Bagian pemasaran menafsirkan penurunan penjualan

karena kualitas produk yang rendah, sementara bagian produksi menafsirkannya sebagai kurang efektifnya kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh bagian pemasaran.

- h. *Beban Komunikasi Berlebihan*, jika penerima mendapatkan informasi lebih dari yang mungkin dapat mereka tangangi maka mereka akan mengalami beban komunikasi yang berlebihan sehingga komunikasi tidak efektif.

Untuk mengatasi gangguan komunikasi dan meningkatkan efektifitas komunikasi dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. *Meningkatkan umpan balik*, kesalahpahaman dapat dikurangi jika proses umpan balik dilakukan dengan baik. Mekanisme umpan balik dalam organisasi sama pentingnya dengan komunikasi antar pribadi. Manajer memerlukan adanya mekanisme umpan balik sehingga mereka tahu apakah pesannya sudah diterima, dipahami dan dilaksanakan.
- b. *Empati*, pada dasarnya merupakan komunikasi yang dilakukan dengan berorientasi pada penerima dimana penggunaan bahasa dan saluran disesuaikan dengan kondisi penerima. Dengan demikian pesan yang disampaikan akan dapat dipahami dengan baik oleh penerima.

- c. *Pengulangan*, membantu pendengar atau penerima untuk menginterpretasikan pesan yang tidak jelas atau terlalu sulit dipahami pada saat pertama kali mendengar.
- d. *Menggunakan Bahasa yang Sederhana*, membiasakan penggunaan bahasa yang sederhana karena hampir semua gagasan dapat disampaikan dalam bahasa yang sederhana sehingga setiap orang dapat memahaminya.
- e. *Penentuan Waktu yang Efektif*, dengan mengelola waktu untuk berkomunikasi sehingga pesan yang disampaikan tersusun dengan baik, ringkas dan mudah dipahami.
- f. *Mendengarkan Secara Efektif*, meningkatkan komunikasi yang efektif dapat juga dilakukan dengan mendengarkan secara efektif. Komunikasi adalah masalah memahami dan dipahami.
- g. *Mengatur Arus Informasi*, untuk mengatasi hambatan komunikasi karena beban informasi yang berlebihan adalah dengan mengatur arus informasi. Komunikasi diatur mutunya, jumlahnya dan penyampaiannya. Informasi yang disampaikan harus sistematis, ringkas, dan memiliki bobot kepentingan yang cukup (Sopiah, 2008: 152-153).

Schram dalam Tasmara (1997) mengatakan bahwa dengan *frame of reference* yaitu perpaduan pengalaman dan pengertian yang pernah diperoleh komunikan. *Frame of reference* tersebut meliputi nilai-nilai agama, kebudayaan, pendidikan yang pernah di alami

seseorang. Jika faktor pengalaman komunikator sama dengan pengalaman komunikan maka komunikasi berkemungkinan besar akan berjalan lancar.

d. Kepemimpinan

Terdapat beberapa pendapat tentang kepemimpinan dan peran pemimpin dalam sebuah organisasi. Ada yang beranggapan bahwa setiap orang yang sudah dewasa dengan sendirinya dapat menjadi pemimpin dalam sebuah organisasi atau perusahaan.

Pemimpin mempunyai peran yang aktif dan senantiasa campur tangan dalam segala masalah yang berkaitan dengan organisasi atau perusahaan sehingga mampu meningkatkan produktifitas kerja. Ada beberapa asumsi mengenai gaya kepemimpinan seorang dalam sebuah organisasi sebagaimana yang dikemukakan oleh McGregor (1967) yang menentukan dua perangkat asumsi atau pendapat bipolar yang cenderung dipakai oleh para pemimpin mengenai orang lain. Kedua asumsi tersebut adalah teori X dan teori Y.

1. Teori X

Asumsi teori X adalah diturunkan dari pendapat mengenai manusia sebagai mesin yang memerlukan pengendalian dari luar. Asumsi teori X adalah sebagai berikut:

- a. Kebanyakan orang berpendapat bahwa pekerjaan adalah suatu yang tidak menyenangkan dan berusaha menghindarinya.

- b. Kebanyakan orang suka diperintah dan seringkali harus dipaksa untuk melakukan pekerjaan mereka.
- c. Kebanyakan orang tidak ambisius, tidak ingin maju dan tidak menginginkan tanggung jawab.
- d. Kebanyakan orang dimotivasi terutama keinginan mereka untuk memenuhi kebutuhan pokok dan kebutuhan akan rasa aman.
- e. Kebanyakan orang harus dikendalikan dengan ketat dan tidak mampu menyelesaikan masalah dalam keluarga.

2. Teori Y

Asumsi teori Y cenderung berasal dari pendapat mengenai manusia sebagai organism biologis yang tumbuh, berkembang dan melakukan pengendalian terhadap diri mereka sendiri. Asumsi teori Y secara ringkas sebagai berikut:

- a. Kebanyakan orang berpendapat bahwa kerja adalah suatu yang alamiah seperti bermain.
- b. Kebanyakan orang dimotivasi terutama oleh keinginan mereka untuk diterima lingkungan, mendapatkan pengakuan dan merasa berprestasi seperti juga oleh kebutuhan mereka akan uang untuk memenuhi kebutuhan pokok dan rasa aman.
- c. Kebanyakan orang ingin menerima bahkan menginginkan tanggung jawab bila mereka memperoleh bimbingan, pengelolaan dan kepemimpinan yang tepat.

- d. Kebanyakan orang mempunyai kemampuan untuk menyelesaikan masalah secara kreatif dalam organisasi (Pace, 2001:276-279).

Dari asumsi dari dua teori diatas dapat diklasifikasikan menjadi dua gaya kepemimpinan yang efektif yaitu:

- a. Gaya kepemimpinan yang berorientasi kepada tugas adalah mengarahkan dan mengawasi bawahannya secara ketat untuk menjamin bahwa tugas dilaksanakan secara memuaskan.
- b. Gaya kepemimpinan yang berorientasi kepada karyawan adalah berusaha untuk memotivasi dari menyupervisi bawahan. Mendorong karyawan untuk melaksanakan tugas dengan membiarkan mereka ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, membinan hubungan yang akrab, penuh kepercayaan, penghargaan dengan karyawan.

Akhir-akhir ini mulai banyak dibicarakan dan diteliti gaya kepemimpinan dua kelompok ini. Seorang pemimpin dapat saja memiliki gaya kepimpinan X dan Y. Beberapa penelitian telah dilakukan di Indonesia tentang gaya kepemimpinan X dan Y, telah ditemukan bahwa mereka karyawan yang di pimpin dengan gaya kepimpinan yang beroreintasi pada tugas lebih menjadikan kelompok kerja yang produktif (Munandar, 2001:201).

e. Produktifitas Kerja

Rome conference Eurupen productifity agency tahun 1998 menyebutkan bahwa produktifitas merupakan sikap mental. Sikap mental yang selalu mencari perbaikan terhadap apa yang telah ada, suatu keyakinan bahwa seseorang dapat melakukan pekerjaan lebih baik dari hari ini. Selanjutnya produktifitas adalah sikap mental yang mementingkan usaha terus-menerus untuk menyesuaikan aktifitas ekonomi yang berubah. Sikap mental yang untuk menerapkan teori-teori serta metode-metode baru dan kepercayaan yang teguh akan kemajuan umat manusia (Tohari, 2002: 449).

Produktifitas adalah perbandingan hasil kerja yang dicapai (output) dengan menghasilkan yang dicapai (input). Di dalam perusahaan pengukuran produktifitas dapat dilihat dengan jalan mengetahui hasil yang diperoleh dengan masa lalu kemudian di bandingkan dengan masa sekarang. Jika hasil masa sekarang lebih besar sedangkan masukan (input) yang digunakan tetap, maka di katakan produktifitas meningkat.

Produktifitas ini juga didukung oleh adanya keterlibatan seluruh pegawai dalam suatu perusahaan dan keterlibatan pegawai ini adalah merupakan suatu kunci ke arah peningkatan produktifitas dan perbaikan kualitas kerja. Selain itu sumber daya dipergunakan untuk menghasilkan barang dan jasa terdiri berbagai faktor seperti tenaga

kerja, modal alat produksi, teknologi dan sumber daya manusia memegang peranan utama dalam meningkatkan Produktifitas.

Untuk lebih jelasnya mengenai Produktifitas kerja maka penulis akan mengemukakan beberapa pengertian yang berkaitan dengan produktifitas kerja. Direktorat Bina Produktifitas Tenaga Kerja (1996: 6) mengemukakan sebagai berikut :

- a. Produktifitas dapat diartikan sebagai tingkat efesien, efektifitas dan kualitas, dari setiap sumber yang di gunakan selama produk yang berlangsung dengan membandingkan jumlah yang di hasilkan (output) dengan setiap sumber yang di gunakan (input).
- b. Menurut Handoko (1993 : 210) dalam bukunya “produktifitas didefenisikan sebagai hubungan antara masukan-masukkan dan keluaran-keluaran suatu sistem produktif”.

Kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam produktifitas kerja terdapat aktifitas yang dilakukan untuk mencapai hasil yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja persatuan waktu.

Tujuan dan kegunaan penilaian produktifitas kerja karyawan adalah:

- a. Sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang digunakan untuk prestasi, pemberhentian dan besarnya balas jasa.
- b. Untuk mengukur sejauh mana seorang karyawan dapat menyelesaikan pekerjaannya.

- c. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan dan keefektivitasan jadwal kerja, metode kerja, struktur organisasi gaya pengawasan, kondisi kerja dan pengawasan.
- d. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan dalam perusahaan.
- e. Sebagai indikator untuk menentukan kebutuhan akan latihan bagi karyawan yang berada dalam organisasi.
- f. Sebagai alat untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan sehingga dicapai performan yang baik.
- g. Sebagai alat untuk mendorong para atasan untuk mengadakan observasi perilaku bawahan supaya diketahui minat dan kebutuhan bawahannya.
- h. Sebagai alat untuk dapat melihat kekurangan dan kelemahan dan meningkatkan kemampuan karyawan selanjutnya.
- i. Sebagai alat untuk memperbaiki atau mengembangkan kecakapan karyawan.
- j. Sebagai dasar untuk memperbaiki atau mengembangkan uraian tugas atau *job discription* (Hasibuan, 2000: 77-142)

f. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktifitas Kerja

Secara umum produktifitas dapat diartikan sebagai hubungan antara hasil nyata maupun fisik (barang dan jasa) dengan masukan sebenarnya. Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi produktifitas

pegawai, menurut Simanjuntak (1992: 38) produktifitas pegawai digolongkan kepada tiga kelompok :

- a. Menyangkut kemampuan pegawai dipengaruhi beberapa faktor diantaranya yaitu :
 1. Tingkat pendidikan dan pelatihan
 2. Motivasi kerja
 3. Mental
 4. Etos kerja
 5. Kemampuan fisik karyawan
- b. Sarana pendukung untuk meningkatkan produktifitas pegawai dapat dikelompokkan pada dua golongan yaitu, menyangkut lingkungan kerja, termasuk teknologi dan cara produksi, sarana dan peralatan produksi yang digunakan tingkat kesehatan dan keselamatan kerja serta suasana dalam ruang lingkup kerja itu sendiri. Menyangkut kesejahteraan pegawai yang tercermin dalam sistem pengupahan jaminan sosial serta kelangsungan kerja.
- c. Supra sarana meliputi kegiatan sebagai berikut: kebijaksanaan pemerintah, hubungan industrial, management.

Sedangkan menurut Timpe faktor-faktor produktifitas kerja adalah :

1. Faktor internal (dispositional) yaitu faktor yang menghubungkan dengan sifat-sifat seseorang, misalnya produktifitas seseorang baik disebabkan karena mempunyai kemampuan tinggi dan seseorang itu

tipe pekerja keras, sedangkan seseorang mempunyai produktifitas jelek disebabkan orang tersebut mempunyai kemampuan rendah dan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.

2. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi produktifitas kerja seseorang yang berasal dari lingkungan seperti perilaku sikap dan ptindakan-tindakan rekan kerja bawahan atau pimpinan,kendala-kendala sumberdaya, keadaan ekonomi dan sebagainya.dalam (Hunneryager dan Hekman, 1992: 86).

Faktor internal dan eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang mempengaruhi produktifitas kerja seseorang, jenis-jenis atribusi yang dibuat para karyawan atau pengawasan dapat memiliki sebuah akibat psikologis dan berdasarkan pada tindakan. Seseorang dapat menganggap produktifitas kerjanya baik dari internal seperti kemampuan atau upaya. Dapat diduga orang tersebut akan lebih banyak positif produktifitas kerjanya dibandingkan dengan bila ia membandingkan dengan produktifitas kerjanya yang baik dengan faktor-faktor internal. Seperti nasib baik, suatu tugas yang mudah atau ekonomi yang baik. Kemungkinan yang lain, seseorang pekerja mungkin mengalami perasaan yang agak berbeda produktifitas kerja yang buruk dengan faktor internal.

g. Hubungan Komunikasi Organisasi dengan Produktifitas Kerja

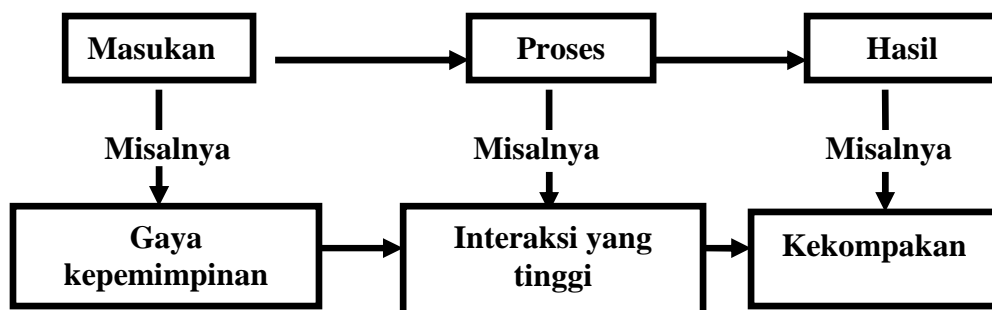
Produktifitas kerja karyawan akan meningkat dan berjalan lancar apabila komunikasi organisasi berjalan dengan efektif.

Melalui komunikasi organisasi dengan menggunakan berbagai pendekatan, dapat mengubah perilaku karyawan untuk meningkatkan produktifitas kerja antara atasan dan bawahan terjalin komunikasi yang baik sehingga atasan dapat memberikan petunjuk atau arahan pada bawahan dalam menyelesaikan tugas.

Begitu pula sebaliknya, bawahan dapat menyampaikan kritik, saran atau permohonan lainnya kepada atasan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan.

Berdasarkan permasalahan yang ada, untuk menggambarkan hubungan antara komunikasi organisasi dengan produktifitas kerja, maka penulis menggunakan pendekatan Roger B. Ellis dapat dilihat pada model dibawah ini:

Gambar 1
Model Roger B. Ellis



Sumber Roger B. Ellis (2000)

Kinerja organisasi atau kelompok logisnya harus didahului oleh sebuah masukan dan proses dan kedua variabel ini telah menunjukkan mempengaruhi kinerja atau hasil kelompok atau organisasi.

Masukan, faktor-faktor yang diketahui mempengaruhi jenis interaksi didalam kelompok atau organisasi meliputi: gaya kepemimpinan, karakteristik kepribadian anggota kelompok atau organisasi, ukuran organisasi atau kelompok, sejarah organisasi dan terakhir jenis tugas yang ditetapkan bagi organisasi.

Proses, interaksi organisasi bahwa organisasi yang interaksi positif ternyata adalah organisasi yang sangat kompak.

Hasil(Kinerja), hal ini dianggap sebagai ukuran kuantitas dari organisasi, misalnya kualitas dan kecepatan solusi, kekompakan organisasi dan perubahan sikap (Roger B. Ellis, 2000: 123)

2. Konsep Operasional

Konsep operasional adalah konsep yang digunakan untuk memberi jabaran terhadap kerangka teoritis yang terdapat dalam penelitian. Hal ini sangat perlu supaya memudahkan penulis untuk melakukan pengukuran dilapangan.

Sesuai dengan pokok permasalahan penelitian ini, yang akan dicari adalah peran komunikasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.

Sangat perlu konsep operasional untuk menentukan indikator-indikator yang diperlukan dalam penelitian ini sehingga memudahkan penulis untuk melakukan pengukuran dilapangan.

a. Indikator-indikator komunikasi organisasi dapat dilihat sebagai berikut:

1. Adanya komunikasi dari atasan kepada bawahan berupa perintah, informasi, nasehat, memberikan peraturan kedisiplinan.
2. Ada komunikasi dari bawahan kepada atasan berupa laporan pelaksanaan kerja, gagasan, saran.
3. Adanya komunikasi horizontal antara atasan dan bawahan berupa interaksi pribadi selama waktu istirahat, dan obrolan telepon.
4. Adanya perubahan sikap.
5. Proses pengiriman pesan dan umpan balik langsung berbalas-balasan
6. Adanya media yang digunakan dalam penyampaian pesan oleh pimpinan kepada bawahan.
7. Adanya pemberian kesejahteraan yang baik dan adil bagi karyawan.
8. Adanya pembinaan dan motivasi dari pimpinan kepada karyawan secara jelas dan berkesinambungan.
9. Adanya pemeliharaan hubungan kerja yang baik dan harmonis.
10. Adanya komunikasi antara sesama karyawan.

d. Indikator Produktifitas Kerja dapat dilihat sebagai berikut:

1. Kesetian karyawan pada pimpinan
2. Hasil kerja yang dapat diselesaikan karyawan

3. Kejujuran karyawan dalam bekerja
4. Kedisiplinan karyawan dalam bekerja
5. Kretifitas .karywan dalam bekerja
6. Kerja sama .antara pimpinan dan karyawan
7. Kepribadian (karakter atau jati diri pada karyawan)
8. Praharsa yang timbul dari dari inisiatif karyawan
9. Kecakapan karyawan dalam bekerja
10. Tanggung jawab terhadap pekerjaan

G. Metode Penelitian

1. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *deskriptif kuantitatif dengan persentase* yaitu suatu cara memaparkan variabel-variabel penelitian dengan teori yang ada dan membandingkannya dengan data persentase jawaban responden.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT.Metropolitan City cabang Pekanbaru Jl. Subrantas, Panam-Pekanbaru. Karena PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru merupakan salah satu pusat perbelanjaan di Sumatera.

3. Subjek dan objek penelitian

a. Subjek penelitian

Sebagai subjek penelitian ini adalah Head Human Resource Development (Head HRD) dan seluruh karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.

b. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.

4. Populasi dan sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2006: 130). Sebagai populasi dalam penelitian ini, adalah Head Human Resource Development (Head HRD) satu orang dan seluruh karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru yang berjumlah 57 orang.

Sebagaimana permasalahan dan tujuan yang ditetapkan dalam penelitian ini, adapun teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik total sampling yaitu, apabila populasi (subjek penelitian) kurang dari 100 lebih baik diambil semua dan di jadikan subjek penelitian. (Arikunto, 1996: 120).

Karena, populasi (subjek penelitian) kurang dari 100 maka penulis menarik keseluruhan (total populasi) dan penulis jadikan sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah Head Human Resource Development

(Head HRD) satu orang dan seluruh karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru yang berjumlah 57 orang.

5. Sumber data

a. Data Primer

Data primer dari penelitian ini adalah data yang diambil langsung kelapangan, melalui angket, observasi dan wawancara.

b. Data Sekunder

Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diambil melalui bahan bacaan seperti buku-buku teks, serta dokumen-dokumen yang ada berkaitan dengan masalah yang diteliti.

6. Teknik Pengumpulan data

Untuk mendapat data yang lengkap penulis menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Angket

Angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden.

Angket yang digunakan untuk mengetahui peranan komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru berjumlah 20 item pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Bentuk soal yang digunakan adalah multiple choice option yaitu dengan alternatif jawaban, jika responden menjawab (a) diberi nilai (5), jika menjawab (b) diberi nilai (4), jika menjawab (c) diberi nilai (3), jika menjawab

(d) diberi nilai (2), jika menjawab (e) di beri nilai (1) (Ridwan, 2007: 21).

b. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung ke lokasi penelitian (lapangan) kemudian dikaji dan dinilai secara baik untuk memperoleh data yang akurat.

c. Wawancara (interview)

Wawancara adalah menanyakan langsung kepada Head Human Resource Development (Head HRD) PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data-data melalui dokumen-dokumen yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

7. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dan diklasifikasikan menjadi dua kelompok , yaitu data kualitatif yaitu digambarkan dalam bentuk kata-kata dan data kuantitatif yaitu data dalam bentuk angka. Data kuantitatif dianalisis dengan bantuan tabel analisis, yaitu tabel-tabel statistik. Berdasarkan data dalam tabel analisis, data analisis dan diinterpretasikan untuk menjawab permasalahan dalam dalam penelitian ini. Sedangkan data kualitatif dipergunakan sebagai landasan untuk analisis deskriptif, yaitu suatu analisis yang hanya mendiskripsikan variable-variabel penelitian dengan membandingkan data hasil penelitian dengan teori-teori yang ada

sehingga permasalahan dalam penelitian ini dapat diuji (Wirartha, 2006: 99). Jadi , teknik analisa data yang digunakan peneliti adalah teknik *analisa deskriptif kuantitatif persentase..*

Adapun analisa data dilakukan dengan *frecuency distribution* sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Angka persentase

F : Frekuensi yang sedang dicari persentasenya

N : Jumlah frekuensi/banyaknya data (Sudjiono, 2006: 42).

Sedangkan, untuk standar penilaian yaitu:

1. Jika nilainya > 75% artinya adalah **sangat baik**.
2. Jika nilainya antara 60-75% artinya **cukup baik**.
3. Jika nilainya < 60% adalah **kurang baik** (Arikunto, 2006: 344)

H. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN, terdiri dari Latar Belakang, Alasan Pemilihan Judul, Penegasan Istilah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

BAB III : PENYAJIAN DATA terdiri dari Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan di

PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru, faktor yang mempengaruhi peran komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.

BAB IV : ANALISA DATA terdiri dari Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru, faktor yang mempengaruhi peran komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.

BAB V : PENUTUP, terdiri dari kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru adalah sebuah organisasi dan sebuah perusahaan, yang bergerak dibidang perekonomian yang dimulai sejak berdirinya 2007. PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru menempati bangunan seluas 14.000 M² berlokasi di Jalan Soebrantas (Panam), bertetangga dengan Rumah Sakit Jiwa Tampan-Pekanbaru, tepatnya disamping jalan Mayar Sakti. PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru menawarkan sekitar dua juta jenis barang, mulai dari keperluan dapur hingga peralatan elektronik.

PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada mitra usahanya dan selalu berkomitmen untuk menghasilkan kinerja yang optimal mulai dari perencanaan, penyerahan sampai pada analisa pekerjaan yang paling penting.

Di awal berdirinya PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru sudah melihatkan perkembangan perusahaan yang ditandai banyaknya konsumen dan pelanggan yang berdatangan untuk membeli keperluan dapur sampai peralatan elektronik. Perusahaan dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana yang cukup representatif guna memaksimalkan kinerja dan hasil yang baik. Seperti gedung yang megah sebagai kantor operasional perusahaan, toilet, parkir kendaraan yang cukup luas untuk menunjang

kenyamanan para konsumen dalam melakukan transaksi pembelian di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.

Misi utama PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru adalah menyediakan berbagai produk dan layanan yang prima bagi konsumen. Adapun aktivitasnya adalah tempat mangkalnya Hypermarket Giant. Salah satu nama pusat perbelanjaan yang sangat terkenal sekarang sudah ada di kota Pekanbaru dan pertama di Sumatera.

Kota Pekanbaru sangat beruntung terpilih sebagai kota pertama di Sumatera yang menjadi tempat mangkalnya Giant. Karena pihak manajemen Giant menilai Pekanbaru memiliki perkembangan ekonomi yang sangat pesat.

B. Struktur Organisasi Perusahaan

Setiap perusahaan umumnya memiliki tujuan, dengan adanya tujuan itu maka perusahaan dapat membuat rencana kerja dan ketentuan tentang perkembangan perusahaan yang berkaitan dengan penilaian terhadap prestasi serta struktur organisasinya dengan cara pasti.

Tabel 1
Struktur Organisasi
PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru

No	Nama	Jabatan
1	Darwinsyah	Head HRD
2	Luckitawati	Head Marketing
3	Evalinda	Sekretaris
4	Sin Sin Kusuma	Acounting
6	Marleni	Pajak
7	Rika Sartika	Kasir
8	Tuslim	Koordinator Genset
9	Mawardi	Koordinator Pertamanan
9	Faizan	Koordinator Parkir

Sumber HRD PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru

C. Jumlah Karyawan

Tabel 2
Distribusi Frekuensi Karyawan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru
Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	45	78,94%
2	Perempuan	12	21,06%
	Jumlah	57	100%

Data Primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa karyawan yang bejenis kelamin laki-laki terdiri dari 45 orang (78,94%), dan karyawan yang berjenis kelamin perempuan 12 orang (21,06%).

Tabel 3
Distribusi Frekuensi Karyawan PT. Metropolitan City Berdasarkan Jenjang Pendidikan

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Diploma/PT	17	19,82%
2	SLTA/MA	37	64,91%
3	SLTP/MTS	3	15,27%
	Jumlah	57	100%

Data Primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa karyawan yang berpendidikan diploma dan pendidikan tinggi terdiri dari 17 orang (19,82%), dan karyawan yang berpendidikan setingkat SLTA/MA 37 orang (64,91%), sedangkan karyawan yang berpendidikan setingkat SLTP/MTS 3 orang (15,27%).

Tabel 4
Distribusi Frekuensi Karyawan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru Berdasarkan Usia

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	31 tahun keatas	3	15,27%
2	26-30 tahun	17	19,82%
3	20-25 tahun	37	64,91%

Data Primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa karyawan yang berusia 31 tahun keatas sebanyak 3 orang (15,27%), dan karyawan yang berusia 26-30 tahun sebanyak 17 orang (19,82%), sedangkan karyawan yang berusia 20-25 tahun sebanyak 37 orang (64,91%).

Tabel 5
Distribusi Frekuensi Karyawan PT. Metropolitan City Pekanbaru Berdasarkan Lama Bekerja

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	3 tahun keatas	35	61,40%
2	2 tahun	20	35,08%
3	1 tahun	2	3,52%
	Jumlah	57	100%

Data Primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa karyawan yang bekerja selama 3 tahun keatas sebanyak 35 orang (61,40%), dan karyawan yang bekerja selama 2 tahun sebanyak 20 orang (35,08%), sedangkan karyawan yang bekerja selama 1 tahun sebanyak 2 orang (3,52%).

D. Personalia Kepengurusan

Agar sebuah organisasi atau perusahaan dapat berjalan dengan baik maka perlu di bentuk susunan kepengurusan yang akan bekerja sesuai dengan tugasnya masing-masing. Adapun struktur kepengurusan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru sebagai berikut:

1. Head HRD : Darwinsyah
 2. Head Marketing : Luckitawati
 3. Sekretaris : Evalinda
 4. Accounting : Sin Sin Kusuma
 5. Accounting Pajak : Marleni
 6. Kasir : Rika Sartika
 7. Koordinator Genset : Tuslim
 8. Koordinator Pertamanan : Mawardi
 9. Koordinator Parkir : Faizan
- Karyawan :
- | | | | | |
|-----------------|-----------|--------------|-------------|-----------|
| - Zaidir | - Lisda | - Dasmarizal | - Jufri | - Amsar |
| - Deddy Aryono | - Niko | - Epi | - Dayus | - Yoga |
| - Norma | - Andi | - Eka | - Sugito | - Suparjo |
| - Nirwanto | - Herizon | - Andi | - Rizal | - Apri |
| - Nelson | - Dayat | - Riswardi | - Dewi | - Yani |
| - Dede | - Ramli | - Jefri | - Nofrianti | - M. Ali |
| - Hendro Susilo | - Faisal | - Andi | - Bambang | - Yuni |

- | | | | | |
|------------------|------------|------------|-------------|-----------|
| - Lilis | - Neneng | - Riyan | - Dani | - Sugino |
| - Zulkifli | - Anwar | - Zulhamdi | - Laksamana | - Saprial |
| - Lister | - Raswirta | - Reno | - Rustam | - Aje |
| - Saprudin | - Vera | - Novita | - Rise | - Desi |
| - Desta Pradipto | - Maspri | - Ilham | | |
- (Data Primer, 2010)

E. Tugas dan Tanggung Jawab

Dari struktur organisasi yang telah di gambarkan diatas dapat dijelaskan secara singkat dan tanggung jawab masing-masing sebagai berikut:

1. Head HRD

- a. Memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap perusahaan.
- b. Membuat keputusan.
- c. Mengawasi dan mengontrol karyawan.
- d. Memberi motivasi pada karyawan.
- e. Meningkatkan hubungan kerja terhadap karyawan.

2. Head Marketing

- a. Memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap promosi dan negosiasi.
- b. Membuat keputusan pemasaran.
- c. Mengawasi dan mengontrol pemasaran.
- d. Bertanggung jawab terhadap pemasaran.

3. Sekretaris

- a. Bertanggung jawab terhadap surat menyurat di perusahaan.
- b. Bertanggung jawab dalam membuat laporan-laporan perusahaan.
- c. Bertanggung jawab atas kelancaran adminitrasi perusahaan

4. Accounting

- a. Bertanggung jawab atas laporan-laporan keuangan perusahaan.
- b. Bertanggung jawab atas laporan-laporan gaji karyawan.
- c. Bertanggung jawab atas laporan-laporan pembelian dan penjualan perusahaan.

5. Accounting Pajak

- a. Bertanggung jawab atas laporan-laporan penarikan pajak kios PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.
- b. Bertanggung jawab atas laporan-laporan pembayaran pajak PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru. (*Sumber HRD PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru, 2010*).

BAB III

PENYAJIAN DATA

Setelah dilakukan penelitian dengan cara penyebaran kuesioner terhadap 57 karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru, data yang penulis dapatkan melalui penyebaran kuesioner dan akan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi berikut :

A. Data Penelitian

1. Penyajian data tentang peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru

Tabel 6
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.1
Pemahaman karyawan terhadap perintah, informasi dan peraturan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Paham	35	61%
B	Paham	22	39%
C	Cukup Paham	-	-
D	Kurang Paham	-	-
E	Tidak Paham Sama Sekali	-	-
Jumlah		57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat paham 35 orang (61%), yang memilih jawaban paham 22 orang (39%) dan alternatif jawaban cukup paham 0, yang memilih jawaban yang kurang paham 0, dan yang memilih jawaban tidak paham sama sekali 0.

Tabel 7
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.2
Pemahaman karyawan terhadap produktifitas kerja

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Paham	35	61%
B	Paham	12	21%
C	Cukup Paham	10	17%
D	Kurang Paham	-	-
E	Tidak Paham Sama Sekali	-	-
Jumlah		57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat paham 35 orang (61%), yang memilih jawaban paham 12 orang (21%) dan alternatif jawaban cukup paham 10 orang (17%), yang memilih jawaban yang kurang paham 0, dan yang memilih jawaban tidak paham sama sekali 0.

Tabel 8
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.3
Karyawan memberikan gagasan, saran, laporan pelaksanaan kerja kepada pimpinan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Sering	35	61%
B	Sering	12	21%
C	Cukup Sering	10	17%
D	Kurang Sering	-	-
E	Tidak ada sama sekali	-	-
Jumlah		57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat sering 35 orang (61%), yang memilih jawaban sering 12 orang (35%) dan alternatif jawaban cukup sering 10 orang (17%), yang memilih jawaban yang kurang sering 0, dan yang memilih jawaban tidak ada sama sekali 0.

Tabel 9
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.4
Interaksi pribadi pimpinan dengan karyawan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Sering	35	61%
B	Sering	12	21%
C	Cukup Sering	10	17%
D	Kurang Sering	-	-
E	Tidak ada sama sekali	-	-
Jumlah		57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat sering 35 orang (61%), yang memilih jawaban sering 12 orang (35%) dan alternatif jawaban cukup sering 10 orang (17%), yang memilih jawaban yang kurang sering 0, dan yang memilih jawaban tidak ada sama sekali 0.

Tabel 10
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.5
Hambatan komunikasi organisasi pimpinan dengan karyawan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Sering	-	-
B	Sering	-	-
C	Cukup Sering	30	53%
D	Kurang Sering	27	47%
E	Tidak ada sama sekali	-	-
Jumlah		57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat sering 0, yang memilih jawaban sering 0, dan alternatif jawaban cukup sering 30 (53%), yang memilih jawaban yang kurang sering 27 orang (47%), dan yang memilih jawaban tidak ada sama sekali 0.

Tabel 11
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.6
Kesetian karyawan terhadap pimpinan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Setia	25	44%
B	Setia	17	30%
C	Cukup Setia	15	26%
D	Kurang Setia	-	-
E	Tidak ada sama sekali	-	-
Jumlah		57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat setia 25 orang (44%), yang memilih jawaban setia 17 orang (30%) dan alternatif jawaban cukup setia 15 orang (26%), yang memilih jawaban yang kurang setia 0, dan yang memilih jawaban tidak ada sama sekali 0.

Tabel 12
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.7
Pimpinan memberi tunjangan kesejahteraan karyawan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Sering	25	44%
B	Sering	17	30%
C	Cukup Sering	15	26%
D	Kurang	-	-
E	Tidak ada sama sekali	-	-
Jumlah		57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat sering 25 orang (44%), yang memilih jawaban sering 17 orang (30%) dan alternatif jawaban cukup sering 15 orang (26%), yang memilih jawaban yang kurang sering 0, dan yang memilih jawaban tidak ada sama sekali 0.

Tabel 13
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.8
Pimpinan memberi motivasi karyawan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Sering	25	44%
B	Sering	17	30%
C	Cukup Sering	15	26%
D	Kurang Sering	-	-
E	Tidak ada sama sekali	-	-
Jumlah		57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat sering 25 orang (44%), yang memilih jawaban sering 17 orang (30%) dan alternatif jawaban cukup sering 15 orang (26%), yang memilih jawaban yang kurang setia 0, dan yang memilih jawaban tidak ada sama sekali 0.

Tabel 14
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.9
Pimpinan melakukan pembinaan dan pelatihan karyawan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Sering	25	44%
B	Sering	17	30%
C	Cukup Sering	15	26%
D	Kurang Sering	-	-
E	Tidak ada sama sekali	-	-
Jumlah		57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat sering 25 orang (44%), yang memilih jawaban sering 17 orang (30%) dan alternatif jawaban cukup sering 15 orang (26%), yang memilih jawaban yang kurang setia 0, dan yang memilih jawaban tidak ada sama sekali 0.

Tabel 15
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.10
Peran komunikasi organisasi pimpinan
dalam penyelesaian kerja karyawan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Berperan	25	44%
B	Berperan	32	56%
C	Cukup Berperan	-	-
D	Kurang Berperan	-	-
E	Tidak ada sama sekali	-	-
	Jumlah	57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat berperan 25 orang (44%), yang memilih jawaban berperan 32 orang (56%) dan alternatif jawaban cukup berperan 0, yang memilih jawaban yang kurang berperan 0, dan yang memilih jawaban tidak ada sama sekali 0.

Tabel 16
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.11
Peran komunikasi organisasi pimpinan
dalam meningkatkan kejujuran karyawan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Berperan	36	63%
B	Berperan	21	47%
C	Cukup Berperan	-	-
D	Kurang Berperan	-	-
E	Tidak ada sama sekali	-	-
	Jumlah	57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat berperan 36 orang (63%), yang memilih jawaban berperan 21 orang (47%) dan alternatif jawaban cukup berperan 0, yang memilih jawaban yang kurang berperan 0, dan yang memilih jawaban tidak ada sama sekali 0.

Tabel 17
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.12
Peran komunikasi organisasi pimpinan
dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Berperan	22	39%
B	Berperan	35	61%
C	Cukup Berperan	-	-
D	Kurang Berperan	-	-
E	Tidak ada sama sekali	-	-
	Jumlah	57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat berperan 22 orang (39%), yang memilih jawaban berperan 35 orang (61%) dan alternatif jawaban cukup berperan 0, yang memilih jawaban yang kurang berperan 0, dan yang memilih jawaban tidak ada sama sekali 0.

Tabel 18
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.13
Peran komunikasi organisasi pimpinan
dalam meningkatkan kreatifitas kerja karyawan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Berperan	30	53%
B	Berperan	27	47%
C	Cukup Berperan	-	-
D	Kurang Berperan	-	-
E	Tidak ada sama sekali	-	-
	Jumlah	57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat berperan 30 orang (53%), yang memilih jawaban berperan 27 orang (47%) dan alternatif jawaban cukup berperan 0, yang memilih jawaban yang kurang berperan 0, dan yang memilih jawaban tidak ada sama sekali 0.

Tabel 19
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.14
Peran komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan
kerjasama karyawan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Berperan	29	51%
B	Berperan	28	49%
C	Cukup Berperan	-	-
D	Kurang Berperan	-	-
E	Tidak ada sama sekali	-	-
	Jumlah	57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat berperan 29 orang (51%), yang memilih jawaban berperan 28 orang (49%) dan alternatif jawaban cukup berperan 0, yang memilih jawaban yang kurang berperan 0, dan yang memilih jawaban tidak ada sama sekali 0.

Tabel 20
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.15
Peran komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan rasa
tanggung jawab karyawan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Berperan	39	68%
B	Berperan	18	32%
C	Cukup Berperan	-	-
D	Kurang Berperan	-	-
E	Tidak ada sama sekali	-	-
	Jumlah	57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat berperan 39 orang (68%), yang memilih jawaban berperan 18 orang (32%) dan alternatif jawaban cukup berperan 0, yang memilih jawaban yang kurang berperan 0, dan yang memilih jawaban tidak ada sama sekali 0.

Tabel 21
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.16
Peran komunikasi organisasi pimpinan dalam menciptakan rasa
memiliki (*Sense of Belonging*) karyawan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Berperan	37	65%
B	Berperan	20	35%
C	Cukup Berperan	-	-
D	Kurang Berperan	-	-
E	Tidak ada sama sekali	-	-
	Jumlah	57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat berperan 37 orang (65%), yang memilih jawaban berperan 20 orang (35%) dan alternatif jawaban cukup berperan 0, yang memilih jawaban yang kurang berperan 0, dan yang memilih jawaban tidak ada sama sekali 0.

Tabel 22
Distribusi frekuensi Pertanyaan No.17
Pimpinan memberi sangsi hukum
dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Disiplin	37	65%
B	Disiplin	20	35%
C	Cukup Disiplin	-	-
D	Kurang Disiplin	-	-
E	Tidak Disiplin sama sekali	-	-
	Jumlah	57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat disiplin 37 orang (65%), yang memilih jawaban disiplin 20 orang (35%) dan alternatif jawaban cukup disiplin 0, yang memilih jawaban yang kurang disiplin 0, dan yang memilih jawaban tidak disiplin sama sekali 0.

Tabel 23
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.18
Pimpinan memberi perlindungan kerja
kepada karyawan dengan baik

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Baik	39	68%
B	Baik	18	32%
C	Cukup Baik	-	-
D	Kurang Baik	-	-
E	Tidak Baik sama sekali	-	-
Jumlah		57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat baik 39 orang (68%), yang memilih jawaban baik 18 orang (32%) dan alternatif jawaban cukup baik 0, yang memilih jawaban yang kurang baik 0, dan yang memilih jawaban tidak baik sama sekali 0.

Tabel 24
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.19
Sistem kontrak kerja meningkatkan produktifitas kerja karyawan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Meningkatkan	29	51%
B	Meningkat	28	49%
C	Cukup Meningkatkan	-	-
D	Kurang Meningkatkan	-	-
E	Tidak Meningkatkan sama sekali	-	-
Jumlah		57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat meningkat 29 orang (51%), yang memilih jawaban meningkat 28 orang (49%) dan alternatif jawaban cukup meningkat 0, yang memilih jawaban yang kurang berperan 0, dan yang memilih jawaban tidak meningkat sama sekali 0.

Tabel 25
Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.20
Hubungan harmonis meningkatkan produktifitas kerja karyawan

No	Alternatif jawaban	Frekuensi	Persentase
A	Sangat Meningkatkan	29	51%
B	Meningkat	28	49%
C	Cukup Meningkatkan	-	-
D	Kurang Meningkatkan	-	-
E	Tidak meningkat sama sekali	-	-
Jumlah		57	100%

Data primer 2010

Dari tabel diatas dapat dijelaskan yang memilih alternatif jawaban sangat berperan 29 orang (51%), yang memilih jawaban berperan 28 orang (49%) dan alternatif jawaban cukup berperan 0, yang memilih jawaban yang kurang berperan 0, dan yang memilih jawaban tidak ada sama sekali 0.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan PT. Metropolitan cabang Pekanbaru

Oleh karena kompleksnya proses komunikasi, permasalahan dapat muncul pada tingkat individu, kelompok maupun organisasi. Berikut penulis sajikan hasil wawancara dengan Head Human Resources Development (Head HRD) PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru yang dilakukan pada hari Selasa, tanggal 21 September 2010 pukul 09.00 wib sampai 09.30 wib, yaitu, tentang komunikasi antara pimpinan dengan karyawan saat ini. **HRD** memaparkan ke penulis bahwa selama ini komunikasi berjalan dengan lancar. Komunikasi mudah dipahami oleh karyawan karena menggunakan bahasa Indonesia, karena di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru karyawan memiliki

latar belakang yang berbeda yaitu: karyawan banyak berasal dari berbagai daerah di Indonesia seperti: Jawa, Sumbar, Riau, Medan, Aceh, Palembang dan daerah lain yang berada di Indonesia. Di samping PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru berdekatan dengan jalan raya sehingga memudahkan masyarakat untuk berkunjung, membeli keperluan sehari-hari, juga sedikit menghambat proses komunikasi dengan adanya suara kebisingan kendaraan yang lalu-lalang disekitarnya.

Selanjutnya, **HRD** menambahkan komunikasi yang santun, baik, lemah lembut, sesuai dengan ukurannya. Dengan menjaga kondisi dan situasi etika, perasaan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi produktifitas kerja karyawan adalah situasi dan kondisi di perusahaan. Seperti kepribadian karyawan, peraturan, sarana dan prasarana, pembagian kerja, dan faktor kesejahteraan karyawan dimasa yang akan datang.

BAB IV

ANALISA DATA

Dalam bab ini penulis memaparkan analisa terhadap data yang telah penulis sajikan pada bab sebelumnya. Data yang telah dianalisa merupakan data yang berasal dari subjek penelitian yang dijadikan sampel, sedangkan, untuk mempermudah dalam penganalisaan, penulis mengurutkan analisa dengan mengacu pada urutan pengklarifikasian pertanyaan pada angket.

Analisa ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dipaparkan dalam Bab I yakni untuk mengetahui persentase peranan komunikasi organisasi pimpinan terhadap produktifitas kerja karyawan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru.

Untuk mempermudah dalam menganalisa penulis memberikan urutan untuk setiap pertanyaan pada angket sebagai berikut:

1. Pertanyaan nomor 1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, dan 18 pertanyaan untuk komunikasi organisasi pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.
2. Pertanyaan nomor 2, 6, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 20 pertanyaan untuk produktifitas kerja karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.
3. Hasil wawancara penulis dengan pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.

Untuk hasil persentase terlebih dahulu dibuat rekapitulasi nilai terhadap responden masing-masing klarifikasi untuk mengetahui nilai N sebagai berikut:

A. Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru

Tabel 26

Rekapitulasi Jawaban Angket Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru

Item	A		B		C		D		E		Jumlah	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
1	35	61	22	39	0	0	0	0	0	0	57	100%
2	35	61	12	21	10	17	0	0	0	0	57	100%
3	35	61	12	21	10	17	0	0	0	0	57	100%
4	35	61	12	21	10	17	0	0	0	0	57	100%
5	0	0	0	0	30	53	27	47	0	0	57	100%
6	25	44	17	30	15	26	0	0	0	0	57	100%
7	25	44	17	30	15	26	0	0	0	0	57	100%
8	25	44	17	30	15	26	0	0	0	0	57	100%
9	25	44	17	30	15	26	0	0	0	0	57	100%
10	25	44	32	56	0	0	0	0	0	0	57	100%
11	36	63	21	47	0	0	0	0	0	0	57	100%
12	22	39	35	61	0	0	0	0	0	0	57	100%
13	30	53	27	47	0	0	0	0	0	0	57	100%
14	29	51	28	49	0	0	0	0	0	0	57	100%
15	39	68	18	32	0	0	0	0	0	0	57	100%
16	37	65	20	35	0	0	0	0	0	0	57	100%
17	37	65	20	35	0	0	0	0	0	0	57	100%

18	39	68	18	32	0	0	0	0	0	0	57	100%
19	29	51	28	49	0	0	0	0	0	0	57	100%
20	29	51	28	49	0	0	0	0	0	0	57	100%
Jumlah	592	1038	401	715	120	234	27	47	0	0	1140	2000%

Data primer 2010

Dari rekapitulasi diatas maka dihasilkan sebagai berikut:

$$N=FA+FB+FC+FD+FE$$

$$N=592+401+120+27+0$$

$$N=1140$$

- a. Option A = $(592 \times 5) = 2960$
- b. Option B = $(401 \times 4) = 1604$
- c. Option C = $(120 \times 3) = 360$
- d. Option D = $(27 \times 2) = 54$
- e. Option E = $(0 \times 1) = 0+$

$$\text{Jadi, } F = 4978$$

$$\text{Jadi } P = \left[\frac{F}{N} \times 100\% \right] : 5$$

$$P = \left[\frac{4978}{1140} \times 100\% \right] : 5$$

$$P = 436,7 : 5$$

$$P = 87,34\% \text{ (sangat baik)}$$

Dari rekapitulasi secara keseluruhan diatas tentang peranan komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru dikategorikan sangat baik yaitu dengan persentase 87,34% artinya hasil yang didapat dilapangan lebih besar jika

dibandingkan standar penilaian yaitu $> 75\%$. Artinya, komunikasi organisasi pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru sangat berperan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan. Hal ini tentunya karyawan memiliki sikap mental yang positif dalam aktifitas ekonomi perusahaan yaitu karyawan memiliki hubungan vertikal dan horizontal yang harmonis, memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan, memiliki rasa kesetiaan terhadap pimpinan, memiliki disiplin kerja yang tinggi, memiliki sikap jujur dalam tindakan, memiliki kreatifitas yang tinggi, serta karyawan cakap dan cekatan dalam melaksanakan pekerjaan.

Berikut ini dipaparkan analisa terhadap masing-masing item berdasarkan data yang diperoleh dari jawaban responden yang dibuat berdasarkan frekuensi dan persentase masing-masing option, analisa selengkapnya bisa dilihat dibawah ini.

Tabel 6 menunjukkan tentang pengetahuan responden tentang komunikasi organisasi yang dilakukan oleh pimpinan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian besar karyawan memiliki pengetahuan tentang komunikasi organisasi yang dilakukan pimpinan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Paham) sebanyak 35 orang (61%). Artinya, karyawan memahami komunikasi organisasi yaitu karyawan memahami tentang komunikasi vertikal seperti perintah, gagasan, saran, bimbingan, peraturan, tugas yang diberikan pimpinan dan sebaliknya karyawan memahami tentang laporan kerja terhadap pimpinan, karyawan memahami komunikasi horizontal yang baik, karyawan memahami tentang cara berhubungan kerja yang baik, serta karyawan

memahami komunikasi yang baik dengan sesama karyawan yang lain. Sehingga komunikasi organisasi berjalan secara baik dan lancar dikarenakan setiap karyawan telah memahami tentang komunikasi organisasi atau perusahaan.

Tabel 7 menunjukkan tentang pengetahuan responden tentang produktifitas kerja di PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian besar karyawan memiliki pengetahuan tentang produktifitas kerja di PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Paham) sebanyak 35 orang (61%). Artinya, karyawan sudah memahami produktifitas kerja yaitu sikap mental yang positif yang harus dimiliki oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, seperti disiplin, tanggung jawab, kejujuran, kesetiaan, dan kreatifitas yang tinggi.

Tabel 8 menunjukkan tentang pemberian gagasan, saran, dan laporan kerja di PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian besar karyawan melakukan pemberian gagasan, saran, laporan kerja di PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Sering) sebanyak 35 orang (61%). Artinya, adanya komunikasi vertikal yang harmonis antara karyawan dengan pimpinan melalui pemberian gagasan, saran, kritik yang membangun, laporan kerja, kebebasan berpendapat sehingga tidak adanya jarak yang jauh antara atasan dan bawahan

Tabel 9 menunjukkan tentang interaksi pribadi responden dengan pimpinan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian besar karyawan melakukan interaksi pribadi dengan pimpinan PT. Metropolitan City

Cabang Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Sering) sebanyak 35 orang (61%). Artinya, komunikasi dalam hal ini interaksi sosial antara pimpinan dengan karyawan selalu terjadi baik ketika istirahat, maupun pada jam kerja.

Tabel 10 menunjukkan adanya hambatan dalam komunikasi organisasi pimpinan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian besar karyawan memiliki pengetahuan tentang hambatan komunikasi organisasi yang dilakukan pimpinan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban C (Cukup Sering) sebanyak 30 orang (53%). Walaupun hambatan cukup sering terjadi dalam komunikasi pimpinan dengan karyawan seperti suara kendaraan yang lalu-lalang di dekat PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru, sehingga adanya sedikit gangguan mekanik dalam proses komunikasi pimpinan dengan karyawan.

Tabel 11 menunjukkan tentang kesetiaan responden kepada pimpinan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian besar karyawan memiliki kesetiaan kepada pimpinan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Setia) sebanyak 24 orang (44%). Artinya, karyawan memiliki kesetiaan yang tinggi, rasa suka karyawan dengan gaya kepemimpinan mampu memberikan sikap positif terhadap karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

Tabel 12 menunjukkan tentang pemberian tunjangan kesejahteraan oleh pimpinan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru kepada karyawan. Dalam hal ini pimpinan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru sangat sering memberikan

tunjangan kesejahteraan kepada karyawan. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Sering) sebanyak 25 orang (44%). Artinya, kesejahteraan karyawan sangat diutamakan oleh pimpinan untuk mencapai sasaran dan tujuan tidak ada perbedaan kelas sosial, jenis kelamin, usia, fisik dalam pemberian kesejahteraan. Pimpinan memiliki rasa kemanusiaan yang sangat menghargai harkat dan martabat sebagai karyawan.

Tabel 13 menunjukkan tentang motivasi yang dilakukan oleh pimpinan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru kepada karyawan. Dalam hal ini pimpinan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru sangat sering memberikan motivasi kepada karyawan. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Sering) sebanyak 25 orang (44%). Artinya, pimpinan selalu memberikan motivasi baik bersifat material maupun immaterial. Motivasi immaterial misalnya penghargaan, prestasi, dan status dalam perusahaan. Motivasi material misalnya berupa uang tunjangan kesejahteraan.

Tabel 14 menunjukkan tentang memberikan pembinaan dan pelatihan oleh pimpinan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru kepada karyawan. Dalam hal ini pimpinan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru sangat sering memberikan pembinaan dan pelatihan kepada karyawan. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Sering) sebanyak 25 orang (44%). Artinya, pimpinan sangat sering memberikan pelatihan dan pembinaan karyawan untuk mendapatkan barisan karyawan yang memiliki skill kerja yang mantap. Sehingga perusahaan mendapatkan hasil (output) yang maksimal dan keuntungan yang besar.

Tabel 15 menunjukkan tentang peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan penyelesaian kerja yang dilakukan oleh pimpinan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian komunikasi organisasi pimpinan berperan dalam meningkatkan penyelesaian kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban B (Berperan) sebanyak 32 orang (56%). Artinya, komunikasi antara pimpinan dan karyawan menjadikan karyawan lebih semangat untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan waktu yang telah ditentukan perusahaan, bahkan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan tersebut.

Tabel 16 menunjukkan tentang peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kejujuran karyawan di PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian komunikasi organisasi pimpinan berperan dalam meningkatkan kejujuran karyawan. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Berperan) sebanyak 36 orang (63%). Artinya, pimpinan dengan karyawan melakukan komunikasi dengan jujur tanpa ditutupi tentang suatu masalah apabila menghadapi situasi dan kondisi yang rumit.

Tabel 17 menunjukkan tentang peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan di PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian komunikasi organisasi pimpinan berperan dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban B (Berperan) sebanyak 35 orang (61%). Artinya, komunikasi pimpinan dengan karyawan menciptakan kedisiplinan yang tinggi pada karyawan. Seperti, kehadiran dan pulangnyanya karyawan tepat

pada waktu yang telah ditentukan perusahaan, dan tidak ada karyawan yang menunda-nunda pekerjaan.

Tabel 18 menunjukkan tentang peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kreatifitas kerja karyawan di PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian komunikasi organisasi pimpinan berperan dalam meningkatkan kreatifitas kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Berperan) sebanyak 30 orang (53%). Artinya, komunikasi pimpinan dengan karyawan memberikan peran yang sangat luar biasa terhadap etos kerja karyawan, seperti karyawan melakukan pekerjaan dengan hasil yang sangat memuaskan.

Tabel 19 menunjukkan tentang peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan kerjasama antara karyawan di PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian komunikasi organisasi pimpinan berperan dalam meningkatkan kerjasama antara karyawan. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Berperan) sebanyak 29 orang (51%). Artinya, dengan adanya komunikasi vertikal pimpinan dengan karyawan, komunikasi horizontal karyawan dengan karyawan mampu menciptakan kerjasama yang baik dalam meningkatkan output (hasil) dan keuntungan perusahaan. Hal ini, terlihat dari seringnya karyawan melakukan interaksi pribadi ketika di perusahaan.

Tabel 20 menunjukkan tentang peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan di PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian komunikasi organisasi pimpinan berperan

dalam meningkatkan rasa tanggung jawab karyawan. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Berperan) sebanyak 39 orang (68%). Artinya, komunikasi pimpinan dengan karyawan meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap *job description* yang telah diberikan oleh pimpinan. Hal ini tentunya karyawan melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Seperti parkir melaksanakan tugas sebagai pengelola parkir kendaraan yang keluar masuk ke PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.

Tabel 21 menunjukkan tentang peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan rasa memiliki karyawan di PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian komunikasi organisasi pimpinan berperan dalam meningkatkan rasa memiliki karyawan. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Berperan) sebanyak 37 orang (65%). Artinya, komunikasi pimpinan dengan karyawan menciptakan rasa memiliki karyawan dengan perusahaan. Hal ini terlihat dari karyawan yang senantiasa menjaga sarana prasaran yang ada di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.

Tabel 22 menunjukkan tentang pemberian hukuman dan sanksi meningkatkan kedisiplinan karyawan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian pemberian hukuman dan sanksi meningkatkan kedisiplinan karyawan. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Disiplin) sebanyak 37 orang (65%). Artinya, komunikasi yang disampaikan lewat pemberian hukuman terhadap karyawan yang

melanggar peraturan mampu meningkatkan kedisiplinan karyawan, ini terlihat tidak adanya karyawan yang mangkir dari pekerjaan.

Tabel 23 menunjukkan tentang pemberian perlindungan kerja kepada karyawan oleh pimpinan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian pemberian perlindungan kerja kepada karyawan adalah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Disiplin) sebanyak 39 orang (68%). Artinya, pimpinan sangat memperhatikan keamanan kerja karyawan. Seperti pemberian asuransi jiwa bagi setiap karyawan tetap.

Tabel 24 menunjukkan tentang sistem kontrak kerja meningkatkan produktifitas kerja karyawan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru. Dalam hal ini sebagian sistem kontrak kerja meningkatkan produktifitas kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban responden yang memilih jawaban A (Sangat Disiplin) sebanyak 29 orang (51%). Artinya, dengan adanya kontrak kerja di PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru memberikan efek positif terhadap output (hasil) yang didapat perusahaan. Hal ini terlihat ada komunikasi pimpinan kepada karyawan yaitu bagi karyawan kontrak bisa menjadi karyawan tetap apabila memiliki hasil kerja yang baik.

Dari analisa diatas dapat diketahui bahwa peran komunikasi organisasi Pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru adalah sangat baik dengan jumlah nilai 87,34%. Hal ini sesuai dengan kriteria pada bab I (Pendahuluan) bahwa persentase >75% adalah **sangat baik**. Artinya komunikasi organisasi pimpinan sangat berperan dalam

meningkatkan kesetiaan, hasil kerja, kejujuran, kedisiplinan, kreatifitas, kerja sama, jati diri yang baik, inisiatif, kecakapan, dan tanggung jawab karyawan dalam bekerja yang menjadi indikator produktifitas kerja.

B. Faktor yang Mempengaruhi Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru

Dari hasil wawancara penulis dengan pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru berkenaan dengan masalah yang diteliti, dapat diambil sebagai berikut:

- a. Untuk mensukseskan jalannya perusahaan sangat diperlukan adanya komunikasi yang sinergis antara karyawan dengan pimpinan. Adanya komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan seperti kejelasan perintah, gagasan, saran, interaksi pribadi yang baik, memberikan laporan berkala tentang hasil pekerjaan.
- b. Memberikan motivasi kepada karyawan sangat penting dilakukan karena berkaitan dengan kesetiaan, kerja yang optimal. Tutur kata yang lemah lembut dalam memberikan motivasi sangat berpengaruh terhadap hasil kerja karyawan.
- c. Kedisiplinan merupakan faktor utama menentukan sukses sebuah usaha atau jalannya sebuah perusahaan. Dengan hukuman dan sanksi yang diberikan kepada karyawan mampu meningkatkan kedisiplinan sehingga usaha berjalan dengan maksimal dan mendapatkan hasil yang memuaskan.

- d. Memberikan keamanan kerja sangat diperlukan seperti pemberian tunjangan kepada karyawan yang berprestasi dan memberikan santunan kepada karyawan ketika tertimpa musibah.
- e. Menjalin hubungan yang harmonis kepada semua karyawan, menciptakan suasana nyaman, aman, berkomunikasi yang santun, lemah lembut, penuh kasih sayang, penuh perhatian, empati, dan memberikan kebebasan kepada karyawan dalam bekerja untuk menuangkan kreasi, inovasi untuk kemajuan perusahaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data yang dilaksanakan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peranan komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas karyawan PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru adalah dikategorikan sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil persentase angket bahwa rata-rata kuantitatif yang diperoleh yaitu 83,81%. Artinya, pimpinan memberikan sikap mental yang positif terhadap karyawan seperti, kedisiplinan, kejujuran, kemandirian, kreatifitas, tanggung jawab, kesetiaan dan rasa memiliki dalam perusahaan sehingga menuai hasil yang maksimal.
2. Faktor yang mempengaruhi peran komunikasi organisasi pimpinan dalam meningkatkan produktifitas kerja karyawan PT. Metropolitan City cabang adalah:
 - a. Komunikasi yang efektif seperti kejelasan perintah, gagasan, saran, dan interaksi pribadi yang harmonis.
 - b. Motivasi terhadap karyawan sehingga tercipta rasa loyalitas yang tinggi, rasa memiliki, dan kinerja yang maksimal.
 - c. Kedisiplinan yang tinggi karyawan sehingga usaha berjalan dengan maksimal sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

- d. Hubungan yang harmonis, tutur kata yang lemah lembut, sopan santun, tidak diskriminasi.
- e. Memberikan kebebasan kepada karyawan untuk berkreasi dan inovasi.

B. Saran

Dalam kesempatan ini penulis mengemukakan beberapa harapan untuk PT. Metropolitan City Cabang Pekanbaru sebagai berikut:

1. Agar anggota organisasi mampu membina dan mempertahankan agar komunikasi tetap berjalan dengan baik dan lancar. Hal ini dapat dilakukan dengan interaksi pribadi yang baik, memberikan gagasan, saran, laporan hasil kerja dan melakukan evaluasi bersama sehingga tercipta produktifitas kerja yang baik.
2. Bahwa dalam proses komunikasi selalu terjadi hambatan-hambatan sehingga dapat mengganggu kelancaran dalam proses komunikasi. Dalam hal dalam sebuah organisasi hendaknya harus mampu meminimalisir hambatan-hambatan ini dengan meningkatkan kemampuan dan mempelajari tata cara komunikasi yang baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cetakan Ketigabelas. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Aziz, Ali, Moh. 2004. *Ilmu Dakwah*. Jakarta: Kencana.
- Berry, Davit. 1983. *Sosiologi Sosial*. CV. Rajawali.s
- Depdikbud. 1990. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Direktorat Bina Produktifitas Tenaga Kerja. 1996. Jakarta.
- Effendy, Onong, U. 1993. *Human Relation dan Publik Relation*. Bandung: Mandar Maju.
- Effendy, Onang U. 2001. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onang U. 1993. *Employe Relation*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Gates, J, Robert. 1999. *Komunikasi Interpersonal Keperawatan*. Cetakan Pertama. Jakarta: EGC.
- Handoko, T. 1995. *Manajemen*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, Malayu. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Cetakan Keempat. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hunneryager dan Hekman. 1992. *Komunikasi*. Semarang: Dahara Priu
- Mulyana, Deddy. 2001. *Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2002. *Metode Penelitian Kuantitatif Pradigma Baru Ilmu Komunikasi dan UNW Social lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2001. *Komunikasi Organisasi (Strategi dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Munandar, Sunyoto, Ashar. 2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI Press.
- Muhammad, Arni. 2002. *Komunikasi Organisasi*. Cetakan Kelima. Jakarta: Bumi Aksara.

- Ridwan. 2007. *Pengantar Statistika untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sastropeotro. 1982. *Komunikasi Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sudjino, Anas. 2006. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tasmara, Toto. 1997. *Komunikasi Dakwah*. Jakarta: Gaya Media Pratama.
- Tohari, Ahmad. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Mandar Maju.
- Thoha, Miftah. 1983. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein. 2002. *Metode Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wirartha, Made. 2006. *Pedoman Penulisan Usulan Penelitian. Skripsi, dan Tesis*. Yogyakarta: ANDI
- Widjaja. 2000. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wayne, Pace, R dan Faules, F. Don. *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*. Cetakan Ketiga. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Struktur Organisasi PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	37
Tabel 2	Distribusi Frekuensi Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
Tabel 3	Distribusi Frekuensi Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru Berdasarkan Jenjang Pendidikan	38
Tabel 4	Distribusi Frekuensi Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru Berdasarkan Usia	38
Tabel 5	Distribusi Frekuensi Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru Berdasarkan Lama Bekerja.....	39
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.1 Pemahaman Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru Terhadap Perintah, Informasi, dan Peraturan.....	42
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.2 Pemahaman Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru Terhadap Produktifitas Kerja.....	43
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.3 Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru Dalam Memberikan Gagasan, Saran, Laporan Pelaksanaan Kerja kepada Pimpinan.....	43
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.4 Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru Melakukan Interaksi Pribadi dengan Pimpinan.....	44
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.5 Hambatan Komunikasi Organisasi Pimpinan dengan Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	44
Tabel 11	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.6 Kesetiaan Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru Terhadap Pimpinan	45
Tabel 12	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.7 Pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru Memberikan Tunjangan Kesejahteraan Kepada Karyawan.....	45
Tabel 13	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.8 Pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru Memberikan Motivasi Kepada Karyawan.....	46
Tabel 14	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.9 Pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru Memberikan Pelatihan dan Pembinaan Kepada Karyawan.....	46
Tabel 15	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.10 Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Penyelesaian Kerja Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	47

Tabel 16	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.11 Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kejujuran Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	47
Tabel 17	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.12 Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kedisiplinan Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	48
Tabel 18	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.13 Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kreatifitas Kerja Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	48
Tabel 19	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.14 Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Kerja Sama Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	49
Tabel 20	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.15 Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Rasa Tanggung Jawab Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	49
Tabel 21	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.16 Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Rasa Memiliki (<i>Sense Of Belong</i>) Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	50
Tabel 22	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.17 Pemberian Sangsi Hukum Meningkatkan Kedisiplinan Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	50
Tabel 23	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.18 Pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru Memberikan Perlindungan Kerja Kepada Karyawan dengan Baik.....	51
Tabel 24	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.19 Sistem Kontrak Kerja Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	51
Tabel 25	Distribusi Frekuensi Pertanyaan No.20 Hubungan Harmonis Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru	52
Tabel 26	Rekapitulasi Jawaban Angket Peran Komunikasi Organisasi Pimpinan dalam Meningkatkan Produktifitas Kerja Karyawan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Angket Penelitian
Lampiran II	Daftar Wawancara dengan Head HRD PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru
Lampiran III	Foto-foto dokumentasi di Lokasi Penelitian
Lampiran IV	Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran V	Surat Riset dari Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Lampiran VI	Surat Riset dari Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Riau
Lampiran VII	Surat Riset dari Badan Informasi, Komunikasi dan Kesatuan Bangsa Kota Pekanbaru
Lampiran VIII	Surat Keterangan Telah Melaksanakan Riset dari PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Model Roger B. Ellis	29
-----------------	----------------------------	----

Angket Penelitian

I. Petunjuk pengisian angket

- a. Angket ini bertujuan untuk melakukan penelitian ilmiah. Pengisian terhadap angket ini tidak akan berpengaruh apapun terhadap status dan kedudukan anda.
- b. Mohon mengisi angket ini dengan sebaik-baiknya dan secara jujur sesuai dengan keadaan sebenarnya.
- c. Pilihlah salah satu jawaban a, b dan c.
- d. Berikan tanda silang (X) pada alternatif jawaban yang anda pilih.
- e. Terima kasih atas kesediaannya mengisi dan mengembalikan angket ini kepada peneliti.

II. Data umum responden

1. Jenis kelamin
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Tamatan dari pendidikan manakah anda?
 - a. Diploma dan Perguruan tinggi
 - b. SLTA
 - c. SMP
3. Berapa usia anda?
 - a. 20-25 tahun
 - b. 26-30 tahun
 - c. 31 tahun keatas
4. Berapa lama anda bekerja di MTC?
 - a. 1 tahun
 - b. 2 tahun
 - c. 3 tahun

III. Pertanyaan responden

1. Sebagai karyawan, apakah anda memahami perintah, informasi, dan peraturan yang diberikan oleh pimpinan?
 - a. Sangat Paham
 - b. Paham
 - c. Cukup Paham
 - d. Kurang Paham
 - e. Tidak Paham Sama Sekali
2. Apakah anda paham tentang produktifitas kerja?
 - a. Sangat Paham
 - b. Paham
 - c. Cukup Paham
 - d. Kurang Paham
 - e. Sangat Tidak Paham Sama Sekali
3. Sebagai karyawan, apakah anda sering memberikan gagasan, saran dan laporan pelaksanaan kerja kepada pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru dalam rangka kemajuan perusahaan?
 - a. Sangat Sering
 - b. Sering
 - c. Cukup Sering
 - d. Kurang
 - e. Tidak ada sama sekali

4. Apakah anda sering melakukan interaksi pribadi waktu istirahat, obrolan singkat melalui telepon, dengan pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru?
 - a. Sangat Sering
 - b. Sering
 - c. Cuku Sering
 - d. Kurang
 - e. Tidak ada sama sekali
5. Pernakah terjadi hambatan komunikasi organisasi pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru dengan anda?
 - a. Sangat Sering
 - b. Sering
 - c. Cukup Sering
 - d. Kurang
 - e. Tidak ada sama sekali
6. Apakah komunikasi organisasi yang dilakukan pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru meningkatkan kesetiaan anda kepadanya?
 - a. Sangat Setia
 - b. Setia
 - c. Cukup Setia
 - d. Kurang Setia
 - e. Tidak Setia Sama Sekali
7. Apakah pimpinan pernah memberikan tunjangan kesejahteraan kepada anda?
 - a. Sangat Sering
 - b. Sering
 - c. Cukup Sering
 - d. Kurang
 - e. Tidak ada sama sekali
8. Apakah pimpinan sering memberikan motivasi kepada anda dalam melaksanakan pekerjaan?
 - a. Sangat Sering
 - b. Sering
 - c. Cukup Sering
 - d. Kurang
 - e. Tidak ada sama sekali
9. Apakah pimpinan selalu memberikan pembinaan dan pelatihan kepada anda untuk meningkatkan pengetahuan dalam bekerja?
 - a. Sangat Sering
 - b. Sering
 - c. Cukup Sering
 - d. Kurang
 - e. Tidak ada sama sekali
10. Bagaimana peran komunikasi organisasi yang dilakukan pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru dalam penyelesaian kerja anda di perusahaan?
 - a. Sangat Berperan
 - b. Berperan
 - c. Cukup Berperan
 - d. Kurang berperan
 - e. Tidak berperan sama sekali

11. Apakah komunikasi organisasi yang dilakukan pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru berperan dalam meningkatkan kejujuran anda dalam melaksanakan pekerjaan anda di perusahaan?
 - a. Sangat Berperan
 - b. Berperan
 - c. Cukup Berperan
 - d. Kurang berperan
 - e. Tidak berperan sama sekali
12. Apakah komunikasi organisasi yang dilakukan pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru berperan dalam meningkatkan kedisiplinan anda dalam melaksanakan pekerjaan anda di perusahaan?
 - a. Sangat Berperan
 - b. Berperan
 - c. Cukup Berperan
 - d. Kurang berperan
 - e. Tidak berperan sama sekali
13. Apakah komunikasi organisasi yang dilakukan pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru berperan dalam meningkatkan kreatifitas anda dalam melaksanakan pekerjaan anda di perusahaan?
 - a. Sangat Berperan
 - b. Berperan
 - c. Cukup Berperan
 - d. Kurang berperan
 - e. Tidak berperan sama sekali
14. Apakah komunikasi organisasi yang dilakukan pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru berperan dalam meningkatkan kerjasama anda dengan pimpinan?
 - a. Sangat Berperan
 - b. Berperan
 - c. Cukup Berperan
 - d. Kurang berperan
 - e. Tidak berperan sama sekali
15. Apakah komunikasi organisasi yang dilakukan pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru berperan dalam meningkatkan rasa tanggung jawab anda dengan pekerjaan?
 - a. Sangat Berperan
 - b. Berperan
 - c. Cukup Berperan
 - d. Kurang berperan
 - e. Tidak berperan sama sekali
16. Apakah komunikasi organisasi yang dilakukan pimpinan PT. Metropolitan City cabang Pekanbaru berperan dalam menciptakan rasa memiliki (*sense of belong*) anda dengan perusahaan?
 - a. Sangat Berperan
 - b. Berperan
 - c. Cukup Berperan
 - d. Kurang berperan
 - e. Tidak berperan sama sekali

17. Menurut saudara sangsi dan hukum dapat meningkatkan kedisiplinan?
- Sangat Disiplin
 - Disiplin
 - Cukup Disiplin
 - Kurang Disiplin
 - Sangat Tidak Disiplin
18. Menurut saudara apakah pimpinan memberikan perlindungan kerja kepada karyawan dengan baik?
- Sangat Baik
 - Baik
 - Cukup Baik
 - Kurang Baik
 - Tidak Baik Sama Sekali
19. Menurut saudara sistem kontrak kerja mampu meningkatkan produktifitas kerja karyawan dengan baik?
- Sangat Meningkatkan
 - Meningkat
 - Cukup Meningkatkan
 - Kurang Meningkatkan
 - Tidak Meningkatkan Sama Sekali
20. Menurut saudara hubungan yang harmonis mampu meningkatkan produktifitas kerja karyawan dengan baik?
- Sangat Meningkatkan
 - Meningkat
 - Cukup Meningkatkan
 - Kurang Meningkatkan
 - Tidak Meningkatkan Sama Sekali